

提 案 の 概 要

施設名： 名古屋市東生涯学習センター

団体名： 日本環境マネジメント株式会社

(1) 管理運営全般について

①施設の管理運営に対する方針等

<基本方針>

- ・「公平・公正」「安全・安心」「法令遵守」「お客様第一」の4点を公の施設の指定管理者としての基本的な責任として認識の上、施設運営管理を行う。
- ・社会教育施設に求められている役割の多様化や、名古屋市教育振興基本計画等、市の関連施策を踏まえた上の運営を行う。
- ・東区の課題として捉えている、地域コミュニティの希薄化や、低い生涯学習活動の実施率を踏まえ、地域団体とも連携の上、生涯学習活動の「まなぶ」「つながる」「いかす」の各ステップをサポートするための運営を行い、生涯学習・市民交流・地域活動の拠点施設としての機能を強化し、地域コミュニティの再生と地域課題の解決に寄与していく。

②管理運営体制

<組織・人員の配置・体制>

区 分	人 数
総括管理責任者	1人
副総括管理責任者	2人
従事員（受付・事務）	8人
従事員（清掃）	4人

- ・受付業務には原則として3名から4名を配置して安定したサービスを提供する。講座実施時や、繁忙時には適宜増員を行うことで、サービス水準を確保する。
- ・愛知支社所属の担当エリアマネージャーが全面的な運営のサポートに当たる。

<人材育成方針>

- ・社内の研修担当者により、全スタッフ対象の新人研修を行い、業務に必要な知識を習得させる。また、毎年研修を計画的に実施し、継続的なスキルアップを図る。
- ・スタッフ全員に、名古屋市の顔としての認識を持たせ、お客様に寄り添った質の高い接客サービスを提供する。

<市民の平等利用に関する考え方>

- ・施設の予約、利用については、法令、条例や各規則類を遵守し、すべての利用者に平等な対応を行う。研修や定例ミーティング、業務マニュアルの作成を通じて、全スタッフが誤りのない対応ができるように徹底する。
- ・筆談対応、見やすい掲示物の作成、多言語対応の施設案内等、高齢者、子連れの方、障がい者、外国人を含めあらゆる方に公平なサービスを提供できるように配慮を行う。

<災害時の危機管理体制及び事故発生時の対応方針>

- ・あらゆる危機の発生を想定のもと、施設オリジナルの危機管理マニュアルを作成し、予防方法と発生時の対応方法を明確化する。
- ・年2回の防災訓練の実施、緊急連絡網の作成、スタッフ全員の救命講習の受講、危機管理研修の実施等、危機発生に備えた事前対策を徹底する。
- ・危機発生時は、本社や関係諸機関、名古屋市とも適切な連絡体制を取り、安全の確保および被害の最小化のため迅速かつ組織的に対応を行う。

<施設修繕・保守点検計画>

- ・各法令や仕様書を遵守のもと、専門業者と協力して年間の施設保守点検計画を作成し、着実に履行する。
- ・異常の早期発見のため、日常巡回に加え休館日に月1回建物と設備の自主点検を行う。
- ・修繕案件の発生時は、利用者の安全や利便性を第一にし、迅速な判断と対応を行う。

(2) 実施業務の計画について

①指定管理業務

<利用者意見の聴取・反映方法>

- ・利用者からの直接のヒアリング、アンケートの実施、ご意見箱の設置等で積極的に利用者からの意見の収集に努める。頂いた意見については、早急に実施可否を検討し、結果については施設内およびホームページに掲載し、利用者へとフィードバックをする。
- ・教員委員会や東区役所等の行政機関や、自治会等地域団体と積極的なコミュニケーションを図り、地域の声を施設運営に取り入れる。

<利用促進策（PR策）>

- ・公共施設、民間施設、学校等へのちらし配布、地域メディアへの情報発信、インターネットやSNSの積極活用等、充実した広報活動を行い、施設や事業の知名度向上を図る。
- ・各種代行サービス、機材レンタルサービス、無料WiFiや自習コーナーの設置、利用団体紹介掲示板の設置等、学習活動がしやすい環境づくりを行う。

<地域連携・ボランティア連携>

- ・地域全体での生涯学習、地域活動の振興につながるよう、公共施設、学校、自治会、NPO等

さまざまな地域団体と連携した施設運営やアウトリーチ活動を行っていく。

- ・東区の地域特性を踏まえ、学校や歴史団体との連携事業に重点的に取り組む。
- ・自主事業として実施する講座においても、自主学習グループや学習支援スタッフと協力して企画運営していく。

<その他>

- ・教育委員会主催講座、自主学習グループ開設講座についても、参加者数の目標を立て、必要なサポートを行う。
- ・なごやか市民教室や自主事業をきっかけとした新規の自主学習グループの育成に取り組む。

②自主事業（実施している場合）

<開館日の増加>

- ・現状の非常に高い施設稼働率を考慮し、条例上の休館日である第2水曜日を開館し、使用可能枠を拡大する。

<生涯学習講座>

- ・託児付き講座、親子で参加できる講座、夜間講座の開催等、子どもから社会人、子育て世代、シニア世代まで参加しやすい内容の講座を行い、生涯学習のきっかけづくりを担う。
- ・社会教育施設の設置目的を踏まえ、専門的な学習をテーマにした講座、市民が企画に参加する講座、地域の魅力を知るための講座、地域活動の支援につながる講座等を行う。

(3) 収支計画について

①管理運営にかかる費用等

<年度ごとの指定管理料の提案額>

(単位：千円)

区 分	金 額
令和2年度	27,515
令和3年度	26,872
令和4年度	27,045
令和5年度	27,335
令和6年度	27,409

<年度ごとの収支計画>

【管理運営経費】

(単位：千円)

区 分	金 額
令和2年度	42,140
令和3年度	41,590
令和4年度	41,850
令和5年度	42,230
令和6年度	42,370

【利用料金収入等】

(単位：千円)

区分	金額
令和2年度	14,588
令和3年度	14,681
令和4年度	14,768
令和5年度	14,858
令和6年度	14,924

【自主事業からの充当額】

(単位：千円)

区 分	金 額
令和2年度	37
令和3年度	37
令和4年度	37
令和5年度	37
令和6年度	37

<経費の削減手法>

- ・本社一括での備品調達、デザイン業務の内製化、清掃業務の自社実施、新電力からの電力調達等、当社のスケールメリットとノウハウを活かした経費削減の工夫を行う。
- ・月次ベースで予算と実績の比較分析を行い、乖離が生じている場合は原因を分析の上対策を立て、PDCA サイクルによる継続的なコスト削減努力を図る。